

Dépanner les ports CTI non enregistrés après la mise à niveau vers CUAC 10.5 ou la réinstallation de TSP

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Problème](#)

[Solution 1. Vérifier la configuration CUAC et vérifier si TSP installé est compatible avec la version CUAC utilisée](#)

[Solution 2. Supprimer les ports CTI sur CUCM et synchroniser CUAC avec CUCM](#)

[Solution 3. Créer un utilisateur d'application](#)

[Discussions connexes de la communauté d'assistance Cisco](#)

Introduction

Ce document décrit les étapes de dépannage dans les scénarios lorsque les ports CTI (Computer Telephony Integration) passent à l'état inconnu ou nul après une mise à niveau vers la version 10.5.2 de Cisco Unified Attendant Console (CUAC) ou une réinstallation du fournisseur de services de téléphonie (TSP).

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- CUAC Advanced
- Solutions Cisco Unified Communications Manager
- Configuration CUAC TSP

Components Used

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- CUAC Advanced 10.5.2
- Cisco Unified Communications Manager 10.5.2.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Problème

Après la mise à niveau de CUAC vers 10.5.2 à partir des versions antérieures du logiciel, les ports CTI passent à l'état inconnu/aucun

GD7A285FC100001	ASD-005056AD2BBA-001C0001-000000000000000000002001	Default	SCCP	Unknown	Unknown
GD7A285FC100002	ASD-005056AD2BBA-001C0002-000000000000000000002002	Default	SCCP	Unknown	Unknown
GD7A285FC100003	ASD-005056AD2BBA-001C0003-000000000000000000002003	Default	SCCP	Unknown	Unknown
GD7A285FC100004	ASD-005056AD2BBA-001C0004-000000000000000000002004	Default	SCCP	Unknown	Unknown
GD7A285FC100005	ASD-005056AD2BBA-001C0005-000000000000000000002005	Default	SCCP	Unknown	Unknown
GD7A285FC100006	ASD-005056AD2BBA-001C0006-000000000000000000002006	Default	SCCP	Unknown	Unknown

Note: Ces étapes doivent être effectuées afin de résoudre le problème. Dans le cas contraire, le problème est résolu à l'aide d'une étape quelconque, puis d'autres étapes ne sont pas nécessaires.

Solution 1. Vérifier la configuration CUAC et vérifier si TSP installé est compatible avec la version CUAC utilisée

1. Accédez à la page Administration CUAC > Ingénierie > Connectivité CUCM.

The screenshot shows the 'CUCM Connectivity' configuration page. At the top, there is a navigation menu with 'Engineering', 'System Configuration', 'User Configuration', 'Bulk Administration', and 'Help'. Below the menu is a 'Warning' section with a yellow triangle icon and the text: 'Both servers are pointing to same CUCM information.' The main configuration area is divided into two panels: 'Server Details' and 'Connectivity'. The 'Server Details' panel lists two servers: 1. CUACPUB and 2. CUACSUB. The 'Connectivity' panel contains the following fields: 'CUCM name or IP:*' with the value '10.106.112.187', 'CUCM port:*' with the value '443' and a red note '(0-65535)', 'Username:*' with the value 'cuacnewpub', and 'Password:*' with a masked password. There is also a checkbox labeled 'Add secondary CUCM information from other server' which is currently unchecked. At the bottom of the page, there are two buttons: 'Save' and 'Test Connection'.

2. Vérifiez que les informations CUCM et les informations d'identification utilisateur de l'application sont correctes. Cliquez sur Test connection et vérifiez la connectivité.

3. Cliquez sur **Start > Cisco TSPx64 configuration > Configure.**

4. Vérifiez les informations de version dans l'onglet Général, comme illustré dans cette image.



5. Désinstallez le TSP du **Panneau de configuration** s'il ne correspond pas à la version de CUCM.

6. Installez la version correcte de TSP. Naviguez jusqu'à **CUCM Pub >page Cisco Unified CM Administration>Application > Plugin** Cliquez sur **Find**. Téléchargez et déplacez la configuration d'un client 32 bits ou 64 bits en fonction de la taille du bit du système d'exploitation Windows de votre serveur CUAC.

[Download](#)

[Cisco TAPI 32-bit Client](#)

[Download](#)

[Cisco TAPI 64-bit Client](#)

7. Double-cliquez sur et installez TSP.

8. Saisissez les valeurs correctes lors de l'installation du TSP. Vérifiez que les informations d'identification de l'utilisateur de l'application entrées correspondent aux informations d'identification de l'utilisateur de l'application créées sur CUCM.

9. Redémarrez le serveur CUAC une fois l'installation TSP terminée.

10. Vérifiez si les ports CTI sont enregistrés une fois que le serveur est de nouveau en ligne.

Solution 2. Supprimer les ports CTI sur CUCM et synchroniser CUAC avec CUCM

1. Accédez à la **page Administration de CUCM > Périphérique > Téléphones**. Supprimez tous les ports CTI synchronisés précédemment pour CUAC.

2. Accédez à la **page Administration CUAC > Configuration système > Synchroniser avec CUCM**. Cliquez sur l'onglet **Synchroniser avec CUCM**.

Synchronize with CUCM



Device DN	Device Type	Queue Device Group
5010	CTI Port	Bangalore
5011	CTI Port	Bangalore
5012	CTI Port	Bangalore
5013	CTI Port	Bangalore
5014	CTI Port	Bangalore
5015	CTI Port	Bangalore
5016	CTI Port	Bangalore
5017	CTI Port	Bangalore
5018	CTI Port	Bangalore
5019	CTI Port	Bangalore

Park Devices

Device DN	Device Type	Queue Device Group
5020	CTI Port	Bangalore
5021	CTI Port	Bangalore
5022	CTI Port	Bangalore
5023	CTI Port	Bangalore
5024	CTI Port	Bangalore
5025	CTI Port	Bangalore
5026	CTI Port	Bangalore
5027	CTI Port	Bangalore
5028	CTI Port	Bangalore
5029	CTI Port	Bangalore

Synchronize with CUCM

CUCM Sync Report

3. Vérifiez la synchronisation en cliquant sur Rapport de synchronisation CUCM.

4. Vérifiez si la synchronisation est terminée.

CUCM Sync Report

CUCM Sync Report

Sync Status

Status: Completed Started at: 2015-06-29 12:03:01
 Ended at: 2015-06-29 12:05:10

CUCM Connection Validation

User Name	Server Name	Status	Error Code	Error Description
cuacnewpub	CUACPUB	Completed		
cuacsub	CUACSUB	Completed		

Template Device Validation

Queue Device Group	Template Device Pkid	Status	Error Code	Error Description
Bangalore	9c9460a4-92d8-324e-8504-ba82a5ca691c	Completed		

Device Sync

Server Name	Queue Device Group	Device DN	Device Type	Status	Error Code	Error Description
CUACPUB	Bangalore	5000	Queue Location	Completed		
CUACPUB	Bangalore	5001	CT Gateway Device	Completed		
CUACPUB	Bangalore	5002	CT Gateway Device	Completed		
CUACPUB	Bangalore	5003	CT Gateway Device	Completed		
CUACPUB	Bangalore	5004	CT Gateway Device	Completed		

5. Vérifiez l'état des ports CTI sur CUCM une fois la synchronisation terminée.

Solution 3. Créer un utilisateur d'application

1. Accédez à la **page Administration de CUCM > Gestion des utilisateurs**.
2. Sélectionnez l'utilisateur Application utilisé dans CUAC, cliquez sur l'option **Copier** qui créera un nouvel utilisateur Application avec les anciens détails portés à l'utilisateur Nouveau.
3. Renommez-le et modifiez le mot de passe de cet utilisateur (assurez-vous d'utiliser un nom d'utilisateur et un mot de passe différents de ceux de l'utilisateur d'application d'origine).
4. Cliquez **Save**.
5. Les rôles et autorisations seront transmis à ce nouvel utilisateur d'application une fois que vous les aurez copiés dans CUCM.
6. Supprimer l'ancien utilisateur de l'application.
7. Accédez à la **page Administration CUAC > Ingénierie > Connectivité CUCM** et changez le nom d'utilisateur et le mot de passe en Nouveau nom d'utilisateur d'application créé dans les étapes ci-dessus.
8. Accédez à **CUAC server > TSP configuration > User Tab >** et modifiez le nom d'utilisateur et le mot de passe en conséquence, puis cliquez sur **OK**.

Cisco Unified Communications Manager TSP : CiscoTSP001.tsp [X]

General | **User** | CTI Manager | Security | Trace | Advanced | Language

Account Information

Specify the account to connect to CTI Services

Use Single Sign On

Use the following credentials

User Name:

Password:

Verify Password:

OK Cancel

9. Redémarrez CUAC Server une fois pour réinitialiser la liaison CT.